



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

AMIR HAMSAH

NIM. 11725100894

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021 M/1442 H

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANGKING PADA BANK BTN SYARIAH
KCS. PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang
ditulis oleh :

Nama : Amir Hamsah
NIM : 11725100894
Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah
Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Pembimbing Skripsi

Darnilawati, SE, M.Si

NIP.19790420 200710 2 006

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada BTN SYARIAH KCS. Pekanbaru** Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah, yang ditulis oleh :

Nama : AMIR HAMSAH
 NIM : 11725100894
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah dimunaqosyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis/ 15 Juli 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Daring/Online

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua
 Dr. H. Erman, M.Ag.

Sekretaris
 Deni Rahmatillah, M.E,Sy

Penguji I
 Afdhol Rinaldi, S.E, M.Ec

Penguji II
 Jonnius, S.E,MM

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M. Ag

NIP. 19741006 200501 1 005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Amir Hamsah, (2021): Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Perkembangan internet semakin hari semakin pesat, banyaknya pengguna internet di Indonesia mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian, salah satunya adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak pandemi Covid-19, terhadap penggunaan *mobile banking* dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di BTN Syariah KCS. Pekanbaru berlokasi di Jl. Arifin Ahmad. Adapun sample penelitian sebanyak 88 orang nasabah pengguna *mobile banking*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar angket. Sedangkan metode analisis data yaitu dengan menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap penggunaan *mobile banking* pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru, yaitu : Beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru untuk menggunakan layanan *mobile banking*, seperti : kemudahan penggunaan, hemat waktu dan biaya, berhubungan dengan pekerjaan serta kemampuan akses yang cepat. Fasilitas *mobile banking* pada Bank BTN Syariah telah memenuhi keseluruhan rukun dan syaratnya, sehingga layanan *mobile banking* tersebut sah dan sesuai menurut Ekonomi Syariah.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Mobile Banking, Nasabah



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah subhanahu wata'ala, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat dan salam senantiasa dikirimkan kepada Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kegelapan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelara sarjana ekonomi pada program strata satu Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun skripsi ini berjudul : **“Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”** .

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Kemudian dengan segala kerendahan hati penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang terdalam kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan penulis mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu Ali Mangsur (Ayahanda) dan Eprida Wati (Ibunda) tercinta, yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang dan senantiasa memberikan penulis semangat dalam bentuk apa pun yang sangat berarti bagi penulis, mudah-mudahan setiap pengorbananmu akan menjadi butiran mutiara berupa pahalamu menuju surga ya allah, aamiin.
2. Buat ketiga saudara kandung penulis, Muhammad Ali Napia (saudara laki-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- laki), Ahmad Fauzi (saudara laki-laki), Pahrul Roji (Saudara laki-laki) dan keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis baik secara moral maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Zulkifli, MA, selaku Dekan baru di Fakultas Syari'ah dan Hukum, beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Syahpawi, S. Ag, M.SH, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc, Ak, CA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Jonnius, SE, MM, selaku Penasehat Akademis, terimakasih atas waktu, nasehat, masukan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
8. Ibu Darnilawati, SE, M.Si. selaku pembimbing Proposal, sekaligus pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Proposal dan Skripsi ini.
9. Bapak-bapak/Ibu-ibu Dosen serta seluruh karyawan/I Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan, mendidik, membimbing penulis untuk menjadikan mahasiswa berwawasan luas, idealis dan agamis dan membantu penulis selama perkuliahan.
10. Kepada kakak Anggia suci arlin S,H, kakak Malisa utami,S,H, ante Zilhanian, S,H, Rahmad Hidayat S,E dan sahabat penulis Abdul karim,S,E, Yaumil Akhir, Rahmad Rianto S,E yang selalu membantu dan memberi motivasi terhadap penulis agar cepat menyelesaikan Skripsi penulis ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

11. Kepada keluarga besar Ekonomi Syariah D angkatan 2017 dan Grup Ambyar Squad yang telah menjadi keluarga dan sahabat yang selalu memberi semangat dan dorongan untuk penulis selama menjalani Pendidikan di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
12. Tim magang Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru, serta keluarga besar KKN DR Mandailing Natal 2020, yang telah membantu dan menemani penulis untuk menyelesaikan tugas perkuliahan.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah subhanahu wata'ala membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah, baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak.

Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, harapan penulis semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah subhanahu wata'ala penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, 22 Juli 2021

Penulis,

AMIR HAMSAH
NIM. 11725100894



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Dampak Pandemi COVID-19	11
B. <i>Mobile Banking</i>	12
C. Perbankan Syariah.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM	
A. Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru	53
B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Fasilitas <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru	60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> pada BTN Syariah	4
Tabel II.1	Data Penyebaran Covid-19	12
Tabel II.2	Menu <i>Mobile Banking</i> Bank BTN Syariah.....	13
Tabel III.1	Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank BTN Syariah	48
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel IV.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel IV.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	56
Tabel IV.5	Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Berhubungan Dengan Pekerjaan .	58
Tabel IV.6	Kendala Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Sebaran Kasus Positif Covid-19 di Indonesia	6
Gambar III.1 Struktur Organisasi PT Bank Bank Tabungan Negara Syariah KCS. Pekanbaru.....	34



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan.

Perkembangan ini semakin hari semakin pesat, banyaknya pengguna internet di Indonesia mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM.¹

Perkembangan teknologi sangat membantu perbankan untuk memenuhi keinginan konsumen atau nasabah. Perbankan memanfaatkan teknologi yang semakin maju untuk pengoperasian sebuah *system*. Selama beberapa tahun terakhir ini bank syariah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Sekarang fasilitas layanan perbankan melalui jaringan internet bisa diakses selama 24 jam. Dengan adanya fasilitas *mobile banking*, nasabah akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan. Karena nasabah dapat mengakses tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM.

Untuk dapat maju dan berkembang dengan pesat masing-masing industri perbankan harus memiliki keunggulan antara lain dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik tersebut dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak konsumen (nasabah) yang tertarik untuk menggunakan jasa perusahaan. Layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah terhadap perusahaan dan niat untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan yang bersangkutan. Saat ini *mobile banking* menjadi prioritas dalam pengembangan. Proses transaksi *non-cash* bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan *smartphone* dengan dihubungkan pada jaringan internet nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat.

¹Maya Angela, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, 2014), h. 1-2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Terobosan aplikasi *mobile banking* ini di harap dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan bagi bank adalah dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi.

Mobile banking memberikan banyak manfaat baik bagi kemudahan nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *mobile banking* memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Hanya dengan perangkat *mobile* seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet nasabah dapat bertransaksi 24 jam.

Bagi bank, *mobile banking* meningkatkan pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dan mengurangi biaya operasional apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang relatif besar untuk membayar karyawan, sewa gedung, pengamanan, listrik, dan lainnya. Bagi otoritas, perkembangan *mobile banking* mendorong masyarakat mewujudkan *less cash society*. *Less cash society* adalah gaya hidup dengan menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik.²

Bank BTN Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru.

Bank BTN Syariah merupakan bagian dari Bank BTN Konvensional yang merupakan Bank BUMN, Bank BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali melalui sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan modal kerja. Sesuai dengan Mottonya “Maju dan Sejahtera Bersama “. Dalam hal pelayanan Bank BTN Syariah mempunyai aplikasi *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan transaksi. Adapun jumlah data pengguna aplikasi *mobile banking* dapat dilihat pada tabel I.1 sebagai berikut :

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Pengguna *Mobile Banking* pada BTN Syariah

NO.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2016	1.922
2.	2017	3.252
3.	2018	3.346
4.	2019	1.414
5.	2020	1.640

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah

² Setijoso, *Towards a Less Cash Society in Indonesia*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada awal tahun 2020, dunia dihebohkan dengan munculnya suatu penyakit menular yang bermula ditemukan di daerah Wuhan, Tiongkok. Penyakit menular yang disebabkan oleh Corona Virus (*Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2* atau *SARS-CoV-2*). Virus itu kemudian diberi nama Covid-19 atau dengan nama lengkap Corona Virus Disease-2019 yang disingkat menjadi Covid-19. Virus tersebut merupakan keluarga besar dari Virus Corona yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia, Virus Corona biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*), dan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*).

Pandemi ini juga menyebar di hampir seluruh wilayah di Dunia. Untuk Indonesia sendiri, Pandemi Covid-19 mulai ada sejak awal Maret 2020. Dua Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di Depok diketahui positif mengidap virus SARS Cov-2 (Covid-19). Hal tersebut merupakan kasus pertama yang ditemukan di Indonesia. Kedua pengidap Covid-19 itu memiliki riwayat berinteraksi dengan Warga Negara Jepang yang diketahui lebih dulu menderita penyakit tersebut.³

Menurut data dari worldometers.info, saat ini, tercatat sudah ada 182.171.626 kasus Covid-19 di seluruh dunia. Total 166.727.384 antaranya telah sembuh sedangkan 3.944.873 lainnya meninggal dunia, dan kasus aktif di seluruh dunia tercatat 11.499.369. Adapun perkembangan Covid-19 di Indonesia hingga saat ini, jumlah kasus terkonfirmasi positif Covid-19

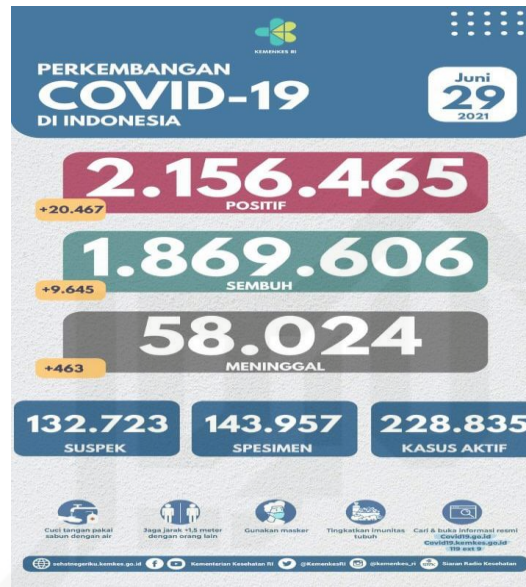
³ [Http://Indonesia.go.id/](http://Indonesia.go.id/) (Diakses pada tanggal 20 Oktober 2020, Pukul 20.45 WIB.)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi 2.156.465 kasus dengan 1.869.606 sembuh dan 58.024 meninggal.

Gambar I.1
Data Sebaran Kasus Positif Covid-19 di Indonesia



Selasa, 29 Juni 2021

Sumber : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Pandemi Covid-19 membuat pemerintah Indonesia dan semua pihak yang terkait berupaya ikut berperan serta dalam mengatasi. Para dokter umum dan spesialis angkat bicara bersama guna memberi penjelasan singkat kepada masyarakat maupun himbauan agar menjaga kebersihan diri dan lingkungan sekaligus tidak banyak melakukan aktivitas di rumah. Oleh karena itu, pemerintah akhirnya memutuskan kebijakan untuk masyarakat beraktivitas dari rumah agar menghindari diri dari kerumunan. Dengan cara ini diharapkan dapat menghindari terjangkit virus dan memutus mata rantai penyebaran virus tersebut.

Keputusan pemerintah untuk memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), serta anjuran untuk menjaga jarak (*social distance*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tidak keluar rumah. Akibat antisipasi penyebaran virus Covid-19 tersebut ternyata berdampak pada kehidupan masyarakat secara umum seperti pada aktivitas di bidang ekonomi. Pengaruh yang cukup besar terhadap bidang ekonomi adalah sektor perbankan.

Dampak Covid-19 membuat layanan pada Bank BTN Syariah menjadi terbatas, Akhirnya nasabah berlalih menggunakan *mobile banking* yang memang sudah ada sebelumnya, seperti, *Mobile Banking* BTN Syariah dan *Mobile Wakaf NU* BTN Syariah. *Mobile Banking* BTN Syariah adalah aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke Bank.⁴

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada BTN Syariah KCS. Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, penulis membatasi permasalahan dengan memfokuskan kepada Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Bank BTN Syariah KCS.Pekanbaru.

⁴ [https://www.btn.co.id/id/SyariahHome/SyariahDataSources/Produk BTN Syariah /e-channel/E-Banking/Mobile-BankingBTNSyariah](https://www.btn.co.id/id/SyariahHome/SyariahDataSources/Produk%20BTN%20Syariah%20-%20channel/E-Banking/Mobile-BankingBTNSyariah) (Diakses pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 14:00 WIB.)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah terhadap faslitas *mobile banking* pada Bank BTN Syariah Kcs. Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah terhadap faslitas *mobile banking* pada Bank BTN Syariah Kcs. Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak bank, khususnya Bank BTN Sariah Kcs. Pekanbaru diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking* dan *service excellent*.
2. Bagi pihak perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi akademisi, dapat dijadikan sebagai acuan dan pedoman bagi peneliti dimasa yang akan datang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan program Strata Satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan untuk menambah pengetahuan atau pengalaman serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai isi dalam penelitian ini, maka penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi pemaparan tinjauan pustaka mengenai pandemi Covid-19, *mobile banking*, serta Bank Syariah

BAB III : GAMBARAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian seperti, lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan pokok masalah, terutama yang berhubungan dengan dampak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pandemi Covid-19 terhadap penggunaan mobile banking pada Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru..

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dikemukakan oleh penulis atas dasar analisa yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pandemi Covid-19

Awal tahun 2020 dunia dibuat kaget dengan keberadaan suatu varian virus baru bernama Corona. Penyakitnya disebut sebagai Covid-19, sebagai virus yang menyerang Cina, yang ditemukan pada bulan November 2019 tepatnya di kota Wuhan. Corona semula dianggap virus biasa. Prediksi kemudian salah, dan virus ini dapat membunuh manusia sekaligus menyebar sangat cepat. Gejala yang muncul menyerupai flu, masuk angin, batuk, dan demam. Virus ini juga mampu ditularkan dari satu spesies ke spesies lainnya, termasuk menularkan dan ditularkan manusia.

Virus Corona bisa menyebabkan hal yang fatal terutama bagi mereka yang mengidap gangguan pernapasan sebelumnya, mereka akan mengalami sindrom gangguan pada pernapasan tingkat akut walaupun sudah dinyatakan sembuh dari virus ini. Hal itu disebut sebagai efek dalam jangka panjang dari infeksi Covid-19 dan penderita akan menurun fungsi paru-parunya sebanyak 20 sampai 30 persen setelah melewati serangkaian pemulihan.

Pada sistem saraf juga bisa saja terserang akibat infeksi dari Covid-19, virus ini dapat menyerang sistem pada saraf pusat. Di negara China misalnya orang yang menderita gangguan pada sistem saraf mencapai 36 persen dari 214 orang yang dinyatakan positif Covid-19. Gejala-gejala yang timbul seperti pusing dan gangguan di indera pencium serta indera perasa.⁵

⁵ Idah Wahidah, Pandemi Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Insiden Covid-19 kemudian meluas di Wuhan dan banyak korban, serta menyebar ke provinsi lain di Cina. Virus ini luar biasa, hanya dalam waktu singkat, virus ini sudah merenggut ribuan nyawa bukan hanya di Cina tetapi juga di berbagai negara di dunia seperti Italia, Iran, Korea Selatan, Inggris, Jepang, Amerika Serikat, Jerman, dan negara lainnya termasuk Indonesia. Berikut data persebaran virus Covid-19 pada tabel II.1 sebagai berikut:

Tabe II.1
Data Penyebaran Covid-19

Penyebaran Covid-19	
Global (223 Negara)	Indonesia
Terkonfirmasi : 166.727.384	Terkonfirmasi: 2.156.465
Sembuh : 166.727.384	Sembuh : 1.869.606
Meninggal : 3.944.873	Meninggal : 58.024
Positif : 11.499.369	Positif : 228.835

Sumber: <http://covid19.go.id> (Data Terakhir, 30Juni 2021)

B. Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama seperti *internet banking* yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (sms) ke pusat layanan yang disediakan oleh bank.⁶

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*.

dalam Berbagai Upaya Pencegahan, Volume 13, No. 3., (2020), h. 182

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-ebanking*, (Jakarta, 2015), h. 10-11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (Subscriber Identity Module) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.⁷

Aplikasi *mobile banking* berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank.⁸

2. Menu *Mobile Banking* BTN Syariah

Tabe II.2
Menu *Mobile Banking* Bank BTN Syariah

No.	Menu <i>Mobile Banking</i>	
	Menu	Fungsi
2.	Home Screen	Login untuk mengakses akun mobile banking BTN Syariah
3.	Informasi Rekening	a. Mengetahui saldo rekening b. Mengetahui 5 transaksi terakhir
4.	Transfer	Transfer ke rekening BTN (Syariah dan Konvensional) dan Bank lain
5.	Virtual Acc	Pembayaran ke lembaga yang telah bekerjasama
6.	Imam Syafi'i	a. Mengetahui pesan yang diterima dari transaksi yang pernah dilakukan b. Melakukan perubahan PIN

Sumber : [Http://btn.go.id](http://btn.go.id)

⁷ www.bi.go.id (Diakses pada tanggal 15 Maret 2021, pukul 09.00 WIB)

⁸ [Http://btn.co.id](http://btn.co.id) (Diakses pada tanggal 15 Maret 2021, Pukul 16.00 WIB.)

3. Cara Kerja

Untuk menggunakan internet banking, nasabah harus memiliki *user id*, *password*, media token atau *One Time Password* (OTP), dan jaringan internet. *User id*, *password*, dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank. Saat menggunakan internet banking, nasabah harus memastikan website yang diakses adalah website internet banking milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id* dan *password* pada halaman muka atau login. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media token atau SMS. Setelah transaksi selesai, nasabah harus memastikan telah keluar/*log out* dari halaman internet banking. Bank mengirimkan notifikasi melalui e-mail sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi e-mail ini juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika akun internet banking-nya digunakan oleh orang lain.⁹

4. Manfaat *Mobile Banking*

a. Manfaat *mobile banking* bagi mahasiswa antara lain:

- 1) Dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun.
- 2) *Mobile banking* menghemat banyak waktu.
- 3) *Mobile banking* melalui HP sangat mudah untuk dimengerti sehingga nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga menghemat pencatatan dari

⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *op.cit.*, h. 11-12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transaksi yang dilakukan.

- 4) *Mobile banking* mengurangi resiko penipuan. Nasabah pengguna *mobile banking* akan mendapatkan pemberitahuan berupa SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Aktivitas tersebut meliputi setoran, penarikan uang, transfer antarr ekening, dan lainnya.
 - 5) Nasabah sebagai pengguna *mobile banking* juga dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui *mobile banking*.¹⁰
- b. Sedangkan manfaat *mobile banking* yang diperoleh pihak bank antara lain:
- 1) *Mobile banking* melalui HP sangat menguntungkan bagi bank karena merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.
 - 2) Bank dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.
 - 3) Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk merekadan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
 - 4) Berbagai layanan seperti informasi kredit atau debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses

¹⁰ Hendra Saputra, Nasabah pengguna *mobile banking*, (Wawancara, Pekanbaru, 15 Maret 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung melalui HP nasabah.¹¹

5. Perbedaan *Internet Banking* dan *Mobile Banking*

Internet Banking dan *mobile banking* memiliki perbedaan yang sangat sedikit, yaitu dari segi penggunaan layanan. *Internet banking* harus terhubung dengan jaringan internet dan langsung diakses melalui website resmi bank, sehingga dapat diakses melalui komputer, laptop ataupun *smartphone*. Sedangkan *mobile banking* nasabah harus terlebih dahulu mendownload aplikasi *mobile banking* bank yang bersangkutan, kemudian baru bisa menggunakan layanan *mobile banking* melalui *smartphone* yang memiliki jaringan internet.¹²

6. Perkembangan *Mobile Banking* di Indonesia

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan, secara data dan pengguna *e-banking* cukup meyakinkan. Dimana jumlah pengguna *ebanking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* (*mbanking*) terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *m-banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas.

¹¹ Riska Ayu Permata, Pegawai PT BTN Syariah KCS. (Wawancara, Pekanbaru, 15 Maret 2021)

¹² Dedeh Sri Sudaryanti, N. S. *Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Jurnal, Volume 1., No. 3., (2018), h. 86.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia, dalam lima tahun terakhir pemakaian *mobile banking* oleh nasabah perbankan meningkat signifikan dengan rata-rata peningkatan 135,3% per tahun. Pada tahun 2003 pengguna *mobile banking* baru sekitar 315 ribu orang, namun empat tahun kemudian (2007) sudah menjadi 8,2 juta orang. Dan pada 2008 meningkat hingga 50% menjadi sekitar 12,32 juta orang.

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia sedemikian cepat karena layanan m-banking mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan/kemudahan transaksi keuangan dalam hal cek saldo, pembayaran tagihan, transfer uang, maupun layanan keuangan lainnya dalam satu “sentuhan jari”. Cukup pencet PIN dari ponsel, maka transaksi bisa dijalankan dari mana saja sejauh jaringan *connected*.

Masyarakat dapat menggunakan ATM, *telephone* atau *handphone* bahkan internet untuk berhubungan 35 dengan bank, tanpa harus repot-repot datang ke bank. Nasabah bank dapat menikmati fasilitas *Mobile Banking* selama 24 jam 7 hari seminggu untuk melakukan beragam transaksi, baik finansial maupun non finansial. Transaksi finansial antara lain transfer dana antar rekening atau antar bank, membayar pengeluaran rutin bulanan seperti zakat, listrik dan telepon/handphone, membeli pulsa isi ulang handphone, sampai membayar kartu kredit. Transaksi non finansial seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan ganti pin. *Mobile Banking* dapat diakses dari ATM, *handphone/telephone* dengan *Phone Banking*, dan PC, *notebook*, *netbook* atau *blackberry* dengan *Internet*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banking. Pertumbuhan *mobile banking* di Indonesia menunjukkan *trend* yang makin meningkat.¹³

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, pengertian bank adalah Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup adapun Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹⁴

2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah

¹³ *Ibid*, h. 87.

¹⁴ Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, BAB 1, Pasal 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

a) Bank Syariah untuk Menghimpun Dana Masyarakat

Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad mudharabah.

b) Bank Syariah sebagai Penyalur Dana Kepada Masyarakat

Bank menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

c) Bank Syariah memberikan Pelayanan Jasa Bank

Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga.

Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.

Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa fee yang disebut *fee based income*.¹⁵

¹⁵ Andrianto & M. Anang Firmansyah, Manajemen Perbankan Syariah, (Surabaya: Qiara Media, 2019), h. 27-31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tujuan Bank Syariah di antaranya sebagai berikut:

- a) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam. juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- b) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindar dari pemanasan ekonomi di akibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
- c) Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak menjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana
- d) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
- e) Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non-syariah.¹⁶

3. Konsep Dasar Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perbankan syariah memiliki prinsip dasar yang harus dipatuhi. Hal ini dikarenakan bahwa perbankan syariah menjalankan kegiatan syariahnya harus dijalankan oleh beberapa unsur yang diikat dalam prinsip dasar. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur kesesuaian dengan syariah Islam dan unsur legalitas operasi sebagai lembaga keuangan.

Prinsip –prinsip tersebut telah menjadi landasan yang kuat bagi pengelola perbankan syariah. Adapun prinsip dasar dalam perbankan syariah tersebut antara lain :

- a) Larangan terhadap transaksi yang mengandung Barang atau Jasa yang diharamkan.
- b) Larangan terhadap Transaksi yang Diharamkan Sistem dan Prosedur Perolehan Keuntungannya.¹⁷

4. Karakteristik Bank Syariah

Lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik yang membedakannya dari bank-bank ribawi, diantaranya sebagai berikut:

- a) Lembaga keuangan syariat harus bersih dari semua bentuk riba dan muamalah yang dilarangan syariat. Ini menjadi syarat utamanya.

¹⁶ Kementerian Agama Republika Indonesia, *Buku Saku Perbankan Syariah*, (Kementerian Agama RI: Jakarta, 2013), h. 45-46.

¹⁷ Andrianto & M. Anang Firmansyah, *op.cit.*, h. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanpa ini satu lembaga keuangan tidak boleh dinamakan lembaga keuangan syariah.

- b) Mengarahkan segala kemampuan pada pertambahan (*at Tanmiyah*) dengan jalan pengembangan modal (*is-tishmar*) tidak dengan jalan hutang (*al Qardh*) yang memberi keuntungan. Lembaga keuangan syariah harus dapat mengelola hartanya dengan salah satu dari dua hal berikut yang telah diakui syariah:

- 1) Investasi Pengembangan modal langsung (*al Is-tishmar al Mubaasyir*) dalam pengertian Bank melakukan sendiri pengelolaan harta perniagaan dalam proyek-proyek *rill* yang menguntungkan.

- 2) Investasi modal dengan musyarakah dalam pengertian Bank menanam saham dalam modal sektor *rill* yang menjadikan bank syariah tersebut sebagai *syirkah* (sekutu) dalam kepemilikan proyek tersebut dan berperan dalam administrasi, manajemen dan pengawasan serta menjadi sekutu juga dalam semua yang dihasilkan proyek tersebut baik berupa keuntungan atau kerugian dalam prosentase yang telah disepakati diantara para *syirkah*. Karena bank syariah dibangun atas asas dan prinsip Islam, maka seluruh aktifitas mereka tunduk kepada standar halal dan haram yang telah ditentukan syariah Islam.

- c) Mengikat pengembangan ekonomi dengan pertumbuhan sosial. Lembaga keuangan syariah tidak hanya sekedar mengikat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan ekonomi dan pertumbuhan sosial semata, namun harus menganggap pertumbuhan sosial masyarakat sebagai asas yang tidaklah pengembangan ekonomi memberikan hasilnya tanpa memperhatikan hal ini. Dengan demikian bank syariah harus menutupi dua sisi ini dan komitmen terhadap perbaikan masyarakat dan keadilannya. Tidak seperti bank ribawi yang mengarah kepada proyek-proyek yang memiliki prospek dan menjanjikan keuntungan yang lebih banyak tanpa memperhatikan perkara pertumbuhan sosial kemasyarakatan, karena hal itu adalah kekurangan yang memiliki akibat bahaya dalam masyarakat

- d) Mengumpulkan harta yang menganggur dan menyerahkannya kepada aktivitas *its titsmaar* dan pengelolaan dengan target pembiayaan proyek-proyek perdagangan, industri dan pertanian, karena kaum muslimin yang tidak ingin menyimpan hartanya di bank-bank ribawi berharap adanya bank syariat untuk menyimpan harta mereka disana.
- e) Memudahkan sarana pembayaran dan memperlancar gerakan pertukaran perdagangan langsung (*Harakah at Tabaadul at Tijaari al Mubasyir*) sedunia Islam dan bekerja sama dalam bidang tersebut agar dapat menunaikan tugasnya dengan sesempurna mungkin.
- f) Menghidupkan tatanan zakat dengan membuat lembaga zakat dalam bank sendiri yang mengumpulkan hasil zakat bank tersebut. Lalu *management* lembaga keuangan sendiri yang mengelola zakat tersebut. Karena lembaga keuangan syariah tunduk kepada pengelolaan harta untuk muamalat Islami dan hak-hak wajib pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harta-harta tersebut.

- g) Membangun *baitul mal* kaum *muslimin* dan mendirikan lembaga untuk itu yang dikelola langsung manajemennya oleh lembaga keuangan tersebut. H. Menanamkan keadilan dan kesamaan dalam keberuntungan dan kerugian dan menjauhkan unsur *ihtikar* (penimbunan barang agar menaikkan harga) dan meratakan kemashlahatan pada sebanyak mungkin jumlah kaum *muslimin* setelah sebelumnya kemashlahatan tersebut hanya milik pemilik harta yang besar yang tidak peduli dari jalan mana mendapatkannya.¹⁸

5. Nasabah Bank Syariah

Menurut Undang undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah. Nasabah dalam UU nomor 21 tahun 2008 terbagi menjadi 3 jenis nasabah sebagai berikut :

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit usaha syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan sedangkan;
- b. Nasabah Investor nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit usaha syariah dalam bentuk Investasi

¹⁸ Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Referensi GP Press Group, 2014), cet. 1, h. 156-159.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan, dan

- c. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.¹⁹

6. Peran Nasabah dalam Perkembangan Bank Syariah

Bank sebagai lembaga intermediasi memiliki tugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat sehingga proses penyaluran dana kepada masyarakat untuk menggerakkan perekonomian dapat terlaksana dengan baik. Seluruh dana yang berada di perbankan tentunya sebagian besar berasal dari dana yang dimiliki masyarakat termasuk didalamnya dana milik pemerintah dan perusahaan dari berbagai sector. Upaya-upaya tentu akan dilakukan perbankan dengan berbagai program dan strategi yang dimiliki dalam mencapai target dana yang harus dicapai oleh sebuah bank. Target dana pihak ketiga yang menjadi sumber utama dalam kegiatan perbankan menjadi tugas yang cukup berat mengingat persaingan antar Perbankan syariah saat ini sudah tidak dapat dikatakan sebagai pasar yang luas.

Berbagai upaya yang perlu dilakukan oleh bank dalam menarik minat masyarakat untuk menyimpan dananya di Bank, salah satu nya adalah memberikan penawaran menarik atas nisbah bagi hasil Yang akan diberikan kepada nasabah.²⁰

¹⁹ Intan Manggala Wijayanti, Peran nasabah dalam perkembangan Perbankan Syariah, Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah, vol. 3, (2019), h. 62-63.

²⁰ *Ibid*, h. 64

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Arifin Ahmad Blok A N0.10-11, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

1. Gambaran Umum Bank Syariah KCS. Pekanbaru

a. Sejarah Berdirinya

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah. BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005, bertepatan dengan 5 Muharram 1426 Hijiriyah dengan kantor cabang syariah yang pertama di Jakarta.

Selanjutnya pembukaan BTN Kantor Cabang Syariah (KCS) yang kedua di Bandung tanggal 28 Februari 2005, dan ketiga di Surabaya tanggal 17 Maret 2005, keempat di Yogyakarta tanggal 4 April 2005, kelima di Makasar pada tanggal 11 April 2005, hingga Agustus 2009 dibuka 20 Kantor di beberapa kota di Indonesia, dengan 119 Kantor Layanan Syariah.

Pada tanggal 3 maret 2008 atau pada 25 shafar 1429 Hijiriyah BTN Syariah Kantor Cabang Pekanbaru diresmikan oleh bapak Saut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pardede selaku direktur BTN Syariah yang berlokasi di Jl. Arifin Ahmad, Blok A, N0.10-11, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.

Tujuan pendirian UUS Bank Tabungan Negara adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan Bank. PT. Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan bagian dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali melalui sektor Riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan modal kerja. Sesuai dengan Mottonya “*Maju dan Sejahtera Bersama*“, maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dengan bank.

b. Pendirian, Visi, Misi, Etika Serta Semboyan dan Pedoman Budaya

Kerja BTN Syariah KCS. Pekanbaru

Dengan adanya strategi bisnis maka peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar semakin tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. PT. Bank Tabungan Negara Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konvensional tidak dapat terlayani.

1) Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Syariah

- a) Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah kepada nasabah.
- b) Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- c) Mempertahankan loyalitas nasabah BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- d) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

2) Visi PT. Bank Tabungan Negara Syariah

Mendukung visi PT. Bank Tabungan Negara Konvensional, yakni menjadi *“Strategic Business Unit (SBU) BTN yang sehat, terkemuka dan menguntungkan dalam penyediaan jasa keuangan Syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama”*.

3) Misi PT. Bank Tabungan Negara Syariah

Misi PT. Bank Tabungan Negara Syariah menunjang misi Bank Tabungan Negara Konvensional, yakni :

- a) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, usaha kecil menengah.
- b) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi tertinggi.

- c) Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas profesional dan memiliki integritas tinggi.
 - d) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan *shareholder value*
 - e) Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.
- 4) Etika PT. Bank Tabungan Negara Syariah
- a) Patuh dan taat pada ketentuan syariah serta perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
 - b) Melaksanakan pencatatan transaksi yang berkaitan dengan kegiatan BTN secara benar sebagai wujud dari sikap profesionalisme dan sikap amanah.
 - c) Berlomba dalam kebaikan untuk memberikan yang terbaik kepada semua *stakeholder*.
 - d) Menghindari dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
 - e) Menjaga kerahasiaan nasabah.
 - f) Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan BTN terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Semboyan dan Pedoman Budaya Kerja Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah

Semboyan dan pedoman bagi seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Negara dalam melaksanakan tugasnya adalah Pola Prima yang merupakan singkatan dari :

- a) Pelayanan Prima (*Service Excellence*)
- b) Inovasi (*Innovation*)
- c) Keteladanan (*Role Model*)
- d) Profesionalisme (*Professionalism*)
- e) Integritas (*Integrity*)
- f) Kerjasama (*Teamwork*)

Pola Prima tersebut mengandung 6 nilai-nilai dasar dan 12 perilaku utama budaya kerja Bank Tabungan Negara Syariah kantor cabang syariah Pekanbaru, sebagai berikut :

- a) Pelayanan Prima
 - 1) Ramah, sopan, dan bersahabat
 - 2) Peduli, proaktif, dan cepat tanggap
- b) Inovasi
 - 1) Berinisiatif melakukan penyempurnaan
 - 2) Berorientasi menciptakan nilai tambah
- c) Keteladanan
 - 1) Menjadi contoh berperilaku baik dan benar
 - 2) Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Profesionalisme
 - 1) Kompeten dan bertanggung jawab
 - 2) Bekerja cerdas dan tuntas
- e) Integritas
 - 1) Konsisten dan disiplin
 - 2) Jujur dan berdedikasi
- f) Kerjasama
 - A) Tulus dan terbuka
 - B) Saling percaya dan menghargai

c. Struktur Organisasi PT. BTN Syariah KCS Pekanbaru

Perencanaan suatu organisasi sangat penting artinya bagi suatu persoalan karena struktur organisasi dapat memperjelas batas dari tugas, wewenang, tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi, sehingga hal ini dapat menghilangkan hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan kebingungan dan ketidaktentuan dari pemberian tugas, serta untuk melakukan jaringan komunikasi keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tugas.

Secara umum struktur organisasi bank syariah hampir sama dengan bank konvensional, seperti adanya komisaris dan direksi. Tetapi yang membedakannya adalah adanya Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah badan independen yang ditempatkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

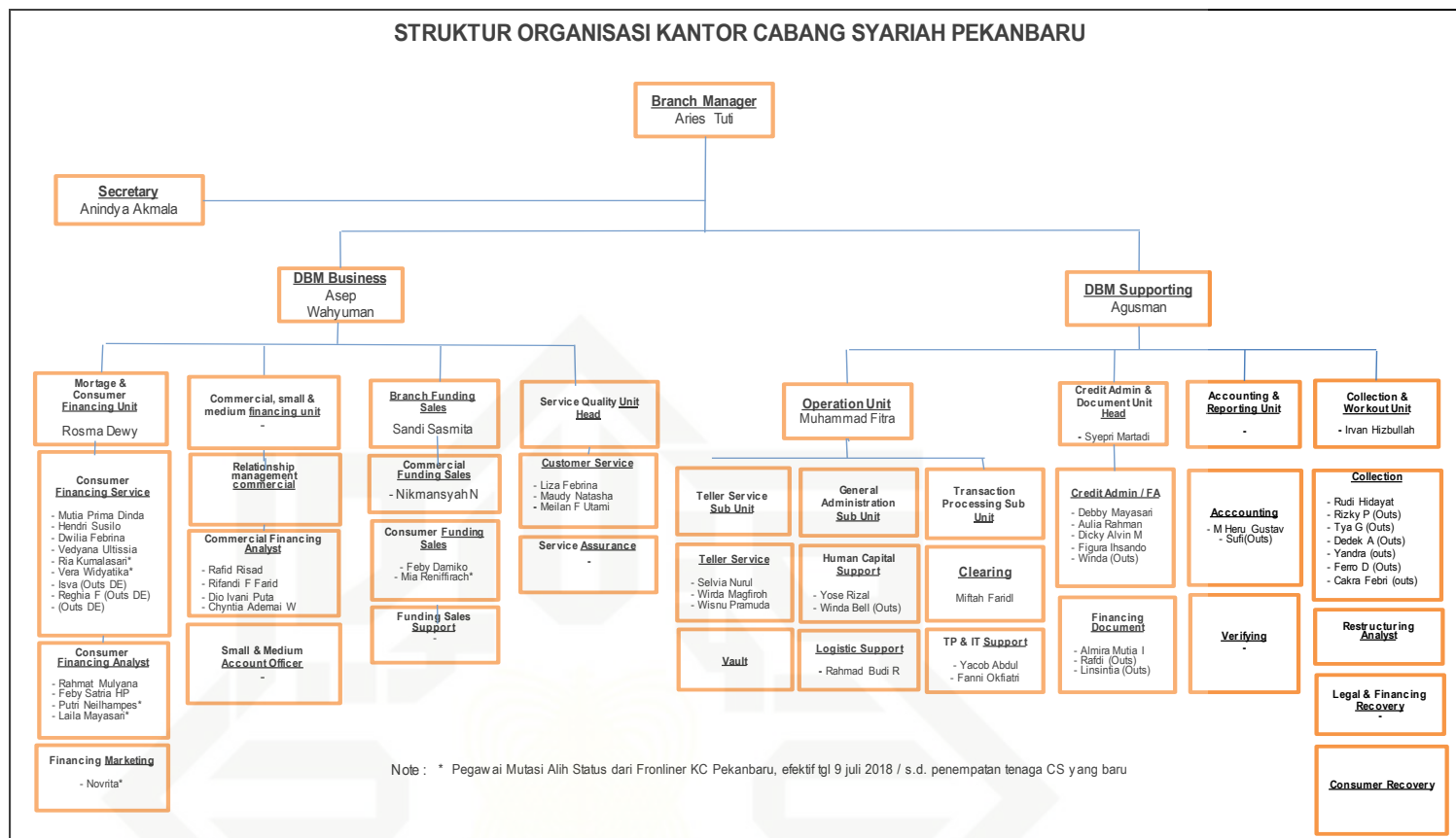
syariah. Anggota DPS harus terdiri dari para pakar dibidang syariah muamalah yang juga memiliki pengetahuan umum dibidang perbankan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, DPS wajib mengikuti fatwa DSN yang merupakan otoritas tertinggi dalam mengeluarkan fatwa mengenai kesesuaian produk dan jasa bank dengan ketentuan dan prinsip syariah

Selain adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan Dewan Syariah Nasional (DSN). PT. Bank Tabungan Negara KCS. Pekanbaru juga mempunyai unit-unit kerja, masing-masing unit kerja dikepalai oleh satu orang Kepala Sesi yang membawahi karyawannya, sehingga terjadi kesinambungan dan hubungan yang harmonis dalam penciptaan suasana kerja yang baik.²¹

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dapat dilihat pada gambar III.1 sebagai berikut:

²¹ Dokumen PT. BTN KCS Pekanbaru.

Gambar III.I Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Job Description PT. Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru

- 1) *Branch Manager* (Kepala Cabang)
 - a) Mengambil keputusan dan kebijakan yang akan dilaksanakan di BTN Syariah.
 - b) Menetapkan kebijakan untuk melaksanakan kepengurusan dan pengelolaan bank.
 - c) Menyusun dan menyampaikan rencana kerja tahunan.
 - d) Menyetujui atau tidaknya sebuah permohonan pembiayaan.
 - e) Melaporkan perkembangan bank pada Rapat Umum Pemegang Saham secara periodik. Dari hasil yang dilaporkan Rapat Umum Pemegang Saham akan mengambil kebijakan atas perkembangan bank yang dilaporkan.
- 2) *General Branch Administration*
 - a) Kelancaran aktifitas kesekretariatan kepala cabang.
 - b) Penatausahaan surat-menyurat di kantor cabang.
 - c) Akurasi dan kelengkapan kartu pengawasan anggaran.
 - d) Penatausahaan logistik di kantor cabang.
- 3) *General Branch Administration Office*
 - a) Mencatat jumlah anggaran yang disetujui oleh KP dan KPA.
 - b) Membukukan semua transaksi yang menyangkut biaya operasional dalam Kartu Pengawasan Anggota (KPA).
 - c) Melakukan rekonsiliasi antara KPA dengan sandi GL pada neraca keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) *General Branch Administration Office / Logistic*

- a) Melakukan aktifitas yang berkaitan dengan aktiva tetap kantor cabang, mulai dari pengadaan, pemeliharaan, penyusutan, dan penghapusan .
- b) Mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik.
- c) Mengendalikan semua biaya yang berkaitan dengan kegiatan kantor cabang.

5) *Secretary* (Sekretaris BM)

- a) Mengatur segala aktifitas dan segala administrasi kesekretariatan bagi kepentingan kepala cabang.
- b) Melaksanakan kesekretariatan kepala cabang.

6) *Personalia*

- a) Penata usahaan kepegawaian di kantor cabang.
- b) Akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegawaian.
- c) Pelaksanaan pembayaran hak-hak pegawai.

7) *Financing Service Officer* (Layanan Pembiayaan)

- a) Layananin formasi pembiayaan, pelunasan pembiayaan dan penyelesaian klaim nasabah yang berkualitas.
- b) Layanan permohonan pembayaran ekstra dan advance payment.
- c) Layanan penerimaan permohonan klaim asuransi pembiayaan.
- d) Kelengkapan dan kebenaran data pelunasan dan klaim nasabah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) *Financing Analyst Service Retail* (Layanan Pembiayaan Ritel)

- a) Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan (pembiayaan kepemilikan rumah).
- b) Proses pemberian pembiayaan.
- c) Pembentukan master baru pembiayaan dengan benar dan akurat.
- d) Kebenaran dan kelengkapan berkas permohonan pembiayaan.
- e) Kebenaran dan kelengkapan berita acara pengikatan (SPD5) kemudian diserahkan ke kepala unit.

9) *Financing Service Analyst Corporate* (Layanan Pembiayaan analis Koorporat)

- a) Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan umum.
- b) Proses pemberian pembiayaan umum yang sesuai dengan ketentuan bank.
- c) Pembentukan master baru pembiayaan umum dengan benar dan akurat.
- d) Kebenaran, kelengkapan dan legalitas permohonan pembiayaan umum.
- e) Mengikuti perkembangan informasi yang mengandung resiko serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas pembiayaan.
- f) Penelitian ulang persyaratan permohonan pembiayaan pelaksanaan akad pembiayaan umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10) *Financing Administration Officer* (Administrasi Pembiayaan)

- a) Pelaksanaan OTS (kelayakan usaha dan penghasilan) calon debitur.
- b) Pelaksanaan transaksi nilai dan kehandalan agunan .
- c) Proses administrasi pencairan pembiayaan dan bank garansi.
- d) Proses pengelolaan pencairan dana jaminan.

11) *Financing Document* (Petugas Dokumen Pembiayaan)

- a) Penyelesaian atas dokumen pembiayaan yang belum diterima bank.
- b) Penatausahaan, penyusunan dan penyimpanan dokumen kredit.
- c) Penatausahaan dokumen pembiayaan di sistem.
- d) Pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen pembiayaan.

12) *Financing Recovery*

- a) Kelancaran pembayaran angsuran pembiayaan.
- b) Pembinaan pembiayaan retail.
- c) Melaksanakan strategi pembinaan dari atasannya yang terkait dengan pembinaan pembiayaan.
- d) Akurasi data statis berdasarkan data lapangan.

13) *Accounting and Control Officer* (Akuntansi dan Kontrol Arsip)

- a) Memastikan bahwa semua bukti, listing dan jurnal transaksi telah benar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melakukan pengarsipan semua map transaksi operasional bank, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

14) *Accounting and Control-General Ledger*

- a) Rekonsiliasi SL-GL.
- b) Penyelesaian suspensi dan selisih akibat sistem.
- c) Akurasi entry nota jurnal SL-GL.
- d) Pencetakan laporan keuangan kantor cabang.

15) *Internal Control*

- a) Pemeriksaan kebenaran atas arus transaksi operasional bank telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b) Mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan eksteren maupun Intern.
- c) Kebenaran data-data laporan keuangan.

16) *Reporting*

- a) Penyusunan laporan keuangan untuk pihak ekstern.
- b) Pemantauan laporan keuangan baik intern maupun ekstern.
- c) Berlangsungnya proses dan kinerja kantor cabang.

17) *Customer Service (CS)*

- a) Memberikan pelayanan informasi kepada nasabah, berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan kredit, serta memberi pelayanan kepada relasi bank lainnya.
- b) Membuat daftar mutasi harian tabungan, deposito, dan memantau perubahan besarnya nisbah bagi hasil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Melakukan pendebitan atas rekening tabungan deposito untuk keperluan angsuran/pelunasan kewajiban debitur dan hal lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, seperti: tabungan batara, tabungan giro, dan tabungan haji.
- e) Menata berkas-berkas/dokumen yang berkaitan dengan jasa nasabah.
- f) Marketing produk bank.

18) Teller

- a) Membuka/menutup vault (khasanah) dan brankas.
- b) Melayani, mencatat/membukukan setiap transaksi kas dan meneruskan bukti transaksi tersebut kepada accounting secara bertahap setiap hari kerja.
- c) Mensortir dan mengklasifikasikan pecahan mata uang dan mencocokkan dengan daftar posisi kas yang dibuat pada hari tersebut.
- d) Mengembalikan sisa kas ke dalam brankas setelah jam tutup kas pada hari bersangkutan.²²

e. Produk dan Jasa Bank BTN Syariah

- 1) Produk-produk Pendanaan (funding)
 - a) Giro BTN iB

Sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, dengan menawarkan transaksi perbankan yang menguntungkan

²² Dokumen PT. BTN KCS Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui Giro Batara iB. Simpanan dana perorangan/koorporasi untuk memperlancar aktifitas bisnis dan penarikan dana dapat dilakukan dengan cek/bilyet giro atau sarana pemindah bukuan lainnya. Menggunakan akad sesuai syariah yaitu *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

b) Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad *mudharabah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang disepakati.

c) Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

d) Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

f) Deposito BTN iB

Produk penyimpanan dana dalam bentuk simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu sesuai pilihan/ keinginan nasabah dan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (invesatsi), bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

g) TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2) Produk-produk Pembiayaan (*financing*)

a) Pembiayaan KPR BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun/*apartement* bagi nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perorangan dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli).

b) Pembiayaan KPR Indensya BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan rusun/*apartement* secara inden (atas dasar pesanan), bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad *istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dengan pengembalian secara tangguh (cicilan bulanan) dalam jangka waktu tertentu.

c) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil/sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli).

d) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja nasabah lembaga/perusahaan dengan menggunakan prinsip akad *mudharabah* (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

d) Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perumahan untuk membangun proyek perumahan dengan menggunakan prinsip akad *musyarakah* (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

f) Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (*capital expenditure*) perusahaan/lembaga dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli) dan atau *musyarakah* (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

g) Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah berdasarkan prinsip *qardh* yang diberikan oleh bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan marhun (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

h) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Swagriya BTN iB adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* (jual beli), yang diperuntukkan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank untuk membiayai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain diatas tanah yang sudah dimiliki baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

i) KPR BTN Sejahtera iB (FLPP)

KPR Sejahtera iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli).

j) Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan yang ditunjukkan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa *payroll* BTN Syariah yang menggunakan akad *murabahah* (jual beli).

Multimanfaat BTN iB digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, *furniture*, dan alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya.

k) Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah, seperti: paket biaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan, paket biaya pernikahan, paket biaya *travelling* (perjalanan wisata), paket biaya umroh/haji plus, paket biaya kesehatan, paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Multijasa BTN iB menggunakan akad kafalah dengan konsep bank sebagai penanggung/penjamin jasa layanan yang diselenggarakan penyelenggara layanan jasa atau pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban yang ditanggung nasabah dalam rangka mengambil manfaat dari layanan jasa tersebut sesuai kebutuhan.

1) Talangan Haji BTN iB

Talangan Haji BTN iB merupakan pinjaman dana kepada nasabah tabungan BTN Haji iB yang membutuhkan dana talangan untuk menunaikan ibadah haji dengan menggunakan prinsip akad *qardh*.²³

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif.

Kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat, dan perilaku seseorang, di samping juga tentang peranan organisasi, sosial, atau hubungan timbal-balik. Sebagian datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, namun

²³ Dokumen PT. BTN KCS Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisisnya bersifat kualitatif. Dalam Kualitatif peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan.²⁴

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa menggunakan dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berpikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi.²⁵

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari suatu realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut memengaruhi perilaku mereka. Penelitian dilakukan dalam latar (*setting*) yang alamiah (*naturalistic*) bukan hasil perlakuan (*treatment*) atau manipulasi variabel yang dilibatkan.²⁶

C. Populasi dan Sample

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai

²⁴ Muhammad Shidiq & Imam Muttaqien, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Tarjamah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 4

²⁵ Iman Gunawan, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 80.

²⁶ *Ibid*, h. 85.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.²⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru yang menggunakan *mobile banking*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.1 sebagai berikut :

Tabel III.1
Jumlah Nasabah Pengguna *Mobile Banking* pada BTN Syariah

NO.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2016	1.922
2.	2017	3.252
3.	2018	3.346
4.	2019	1.414
5.	2020	1.640

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah

Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi.²⁸ Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan dan kriteria khusus sehingga layak dijadikan sampel.²⁹ Adapun untuk menentukan jumlah sampel yaitu menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan kriteria peneliti. Jadi, dalam hal ini penulis mendapatkan sampel sebanyak 88 orang.

²⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1998), h. 77.

²⁸ *Ibid*, h. 77.

²⁹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 44.

D. Sumber Data

Sumber data yaitu keterangan dan informasi mengenai segala yang berkaitan dengan penelitian berupa :

- 1) Data Primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.³⁰ Data tersebut dikumpulkan pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan penelitian saat ini secara spesifik. Data sekunder dapat diperoleh dari sumber internal maupun sumber eksternal.³¹

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, dokumentasi, dan lainnya. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan tergantung dari masalah yang dihadapi.³² Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

³⁰ Husein Umar, *op.cit.* h. 42.

³¹ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 102-103.

³² Abd Rahman A. Ghani, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 135.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Angket (Kuisisioner)

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Instrumen yang berupa lembar daftar pertanyaan tadi dapat berupa angket (kuesioner), checklist ataupun skala. Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket (kuisisioner) terbuka sehingga responden diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban.³³

2) Wawancara

Wawancara yang dimaksud di sini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.

Wawancara yang dimaksud di sini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka

³³ Husein Umar, *op.cit.*, h. 49-50.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.³⁴

3) Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menfasirkan dan menghubungkan-hubungkan dengan fenomena lain.³⁵

F. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian karena dari analisis ini akan diperoleh temuan, baik temuan *substantive* maupun *formal*. Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan focus atau masalah yang ingin dijawab.³⁶

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu suatu pendekatan dalam meneliti status kelompok manusia, objek, suatu kondisi suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa

³⁴ Abdur Rahman A. Ghani, *op.cit.*, h. 136.

³⁵ Ibid, h. 150-153.

³⁶ Imam Gunawan, *op.cit.*, h. 209.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada masa sekarang yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang dan perilaku yang diamati.³⁷ Data dianalisis dan dijabarkan secara kualitatif, sehingga menggambarkan secara rinci pokok permasalahan mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap penggunaan mobile banking pada Bank BTN Syariah KCS. Pekanbaru.

³⁷ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya.2002), h.3.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mendapat kesimpulan, sebagai berikut:

1. Banyak faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru untuk menggunakan layanan *mobile banking*, seperti karena faktor kemudahan penggunaan, dengan persentase sebesar sebesar 53%, atau sebanyak 57 orang responden. Hemat biaya dan waktu, dengan persentase sebesar 32%, atau sebanyak 28 orang responden. Kemampuan akses yang cepat, dengan persentase sebesar 15%, atau sebanyak 13 orang responden. Selain itu dengan persentase sebesar 44%, atau sebanyak 38 orang responden menjawab, penggunaan *mobile banking* berhubungan dengan pekerjaan.
2. Fasilitas *mobile banking* pada Bank BTN Syariah telah terpenuhi dari rukun dan syaratnya, sehingga fasilitas *mobile banking* tersebut sah dan telah sesuai dengan menurut Ekonomi Syariah.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bank
 - a) Memberikan edukasi mengenai aplikasi *mobile banking* kepada nasabah khususnya yang berusia antara 15 sampai 20 tahun agar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penggunaan mobile banking pada kalangan tersebut meningkat.

- b) Memperbaiki kualitas jaringan, sehingga dapat meminimalisir terjadinya jaringan yang tiba-tiba offline

2. Nasabah

- a) Memanfaatkan semaksimal mungkin fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking, tidak hanya terbatas pada fitur transfer dan top up pulsa

3. Peneliti

- a) Ikut serta mendukung dan mengajak orang di sekitar untuk menggunakan layanan mobile banking, untuk menghindari penyebaran Covid-19



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abd Rahman A. Ghani, 2014, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014
- Andrianto & M. Anang Firmansyah, 2019, *Manajemen Perbankan Syariah*, Surabaya: Qiara Media
- Angela Maya, 2014, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
- Dokumen PT. BTN KCS Pekanbaru.
- Erwan Agus Purwanto, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Gava Media
- Gunawan Iman, 2013, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasan Nurul Ichsan, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Referensi GP Press Group, 2014.
- Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, 2003, Jakarta: Sandro Jaya
- Kasmir, 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kementerian Agama Republika Indonesia, 2013, *Buku Saku Perbankan Syariah*, Kementerian Agama RI: Jakarta
- Lujnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia, 2007, *Al-Qur'an Tawid&Terjemah*, Bandung: Syamil Qur'an
- Moleong Lexy, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakary
- Muhamad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-ebanking*, (Jakarta, 2015),
- Setijoso, 2006, *Towards a Less Cash Society in Indonesia, Tarjamah*, Jakarta:



Bank Indonesia

Shidiq Muhammad & Imam Muttaqien, 2009, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Tarjamah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Soekanto Soerjono, 2005, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Press

Sumarwan Ujang, *Perilaku Konsumen*, 2013, Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1998

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, BAB 1, Pasal 1

Jurnal :

Bening Roosma Murti, 2017, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*, Jurnal, Volume 1

Intan Manggala Wijayanti, 2019, Peran nasabah dalam perkembangan Perbankan Syariah, Jurnal ekonomi dan Perbankan Syariah, vol. 3

Eman Supiriatna, *Wabah Corona Virus Disease Covid 19 Dalam Pandangan Islam*, Jurnal social dan budaya, Volume, 7., No.6, (2020)

Dedeh Sri Sudaryanti, N. S. 2018, *Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Jurnal, Volume 1., No. 3

Idah Wahidah, 2020, *Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan*, Volume 13, No. 3

Web :

<https://www.bi.go.id> (diakses pada tanggal 15 Maret 2021, pukul 09.00 WIB)

https://www.btm.co.id/id/SyariahHome/SyariahDataSources/Produk_BTN_Syariah/e-channel/E-Banking/Mobile-BankingBTNSyariah (Diakses pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 14:00 WIB.)

[Http://Indonesia.go.id/](http://Indonesia.go.id/) (Diakses pada tanggal 20 Oktober 2020, Pukul 20.45 WIB.)

<https://kbbi.web.id>, (Diakses pada tanggal 23 mei 2021, pukul 15.15 WIB.)

<http://Worldometers.info/> Tentang jumlah orang terkonfirmasi positif Covid-19,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Diakses pada tanggal 31 Maret 2021 pukul 15.00 WIB.)

Wawancara :

Riska Ayu Permata, Salah satu pegawai PT BTN Syariah KCS. Pekanbaru, (Wawancara, 15 Maret 2021)

Hendra Saputra, Nasabah pengguna *mobile banking*, (Wawancara, 20 Maret 2021)

Heru Gustav Satria, Karyawan PT Bank Syariah KCS. Pekanbaru (Wawancara)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada BTN SYARIAH KCS. Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**, yang ditulis oleh :

Nama : AMIR HAMSAH
 NIM : 11725100894
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua
 Dr. H. Erman, M.Ag.

Sekretaris
 Deni Rahmatillah, M.E,Sy.

Penguji I
 Afdhol Rinaldi, S.E, M.Ec

Penguji II
 Jonnius, S.E,MM

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S. Ag.
NIP : 197508012007011023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 13 Januari 2021

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/1039/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: AMIR HAMSAH
NIM	: 11725100894
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: VII (Tujuh)
Lokasi	: Bank BTN SYARIAH KCS PEKANBARU Jl. Arifin Ahmad Blok A No.10-11 Kel. Sodomulyo Timur Kec. Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Dampak Pandemi covid-19 terhadap penggunaan mobile Banking di BTN SYARIAH KCS PEKANBARU Ditinjau menurut ekonomi Syariah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan
Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/39261
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/1039/2021 Tanggal 13 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | AMIR HAMSAH |
| 2. NIM / KTP | : | 11725100894 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK BTN SYARIAH KCS. PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 3 Maret 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 28 Juli 2021

No : 939/PKB/SUPP/VII/2021

Lamp : -

Hal : Surat Keterangan Pelaksanaan Riset

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

di-

Pekanbaru


Menunjuk surat Saudara No. 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/39261 perihal Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini kami menerangkan bahwa nama tersebut dibawah ini :


Nama : **AMIR HAMSAH**
 NIM : 11725100894
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1
 Judul Penelitian : **DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK BTN SYARIAH KCS PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Bahwa benar yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar - benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU


Syuria Khairenni
 Operation Unit Head


Anindya Akmala
 Human Capital Support

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
 Jl. Arifin Ahmad
 Kel. Sidomulyo Timur Kec. Marpoyan Damai
 Pekanbaru 28125

T +62 761 789 1314, 789 1315
 E kcs.pekanbaru@btn.co.id
www.btn.co.id

No.NPWP: 01.001.609.5-216.001

Hak Cipta Dimiliki UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : AMIR HAMSAH
NIM : 11725100894
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BTN SYARIAH KCS. PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Pembimbing: Darnilawati, SE, M,Si

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 28 Juli 2021

Pimpinan Redaksi



Dr. M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.
NIP. 19880430 201903 1 010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Amir Hamsah adalah nama lengkap dari penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan orang tua yang bernama Ali Mangsur dan Eprida Wati. Penulis lahir pada tanggal 02 februari 1999 di Sayur Maincat Kecamatan Hutabargot Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara.

Riwayat pendidikan formal dimulai dari sekolah SD Negeri 012 Maredan Barat lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 1 Hutabargot tamat pada tahun 2014 dan melanjutkan ke sekolah SMK Negeri 1 Panyabungan tamat pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) pada perguruan tinggi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU), melalui jalur SPAN-PTKIN, pada Fakultas Syariah dan Hukum mengambil jurusan Ekonomi Syariah yang tamat pada tahun 2021.

Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada Bulan Juli-Agustus 2020 didesa Kampung Lama Kec. Puncak Sorik Merapi Kab. Mandailing Natal Prov. Sumatera Utara. Serta melaksanakan program Pengalaman Kerja Lapangan (PKL) di BTN Syariah KC. Pekanbaru pada Bulan Juli – Agustus 2019.

Kemudian berkat do'a dari keluarga dan juga anugerah ALLAH SWT penulis berhasil menyelesaikan Skripsi dengan judul: **Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di BTN Syariah KCS. Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.** Dan Alhamdulillah pada hari Kamis 15 Juli 2021 penulis telah melakukan Ujian Munaqasyah atau Ujian Sarjana (S1) Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau telah dinyatakan LULUS dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).